

KOMMUNLEDNINGSKONTORET
 Planeringsavdelningen
 Utredningsenheten
 Marie Björkman

Handlingsplan för fortsatt implementering av ny modell för ersättning m.m. inom hemtjänsten

Den 1 oktober 2016 infördes en ny modell för ersättning till utförare inom hemtjänsten (dnr.SON 2015/142-02). Då modellen var helt ny och aldrig prövad tidigare, beslutades i samband med införandet att modellen skulle utvärderas efter ett år.

På uppdrag av socialnämnden har en utvärdering genomförts under augusti-september 2017. Resultatet presenterades muntligt vid socialnämndens sammanträde i oktober samt i rapportform vid sammanträdet i november 2017. Samtidigt beslutades att en handlingsplan baserad på rapportens förbättringsförslag skulle presenteras vid nämndens sammanträde i februari 2018.

Handlingsplan 2018-2019

I samband med redovisningen av utvärderingens resultat beslutade socialnämnden att ge socialchefen i uppdrag att upprätta en handlingsplan med åtgärder baserade på utvärderingen.

I utvärderingen uttrycktes att modellen egentligen varit i bruk för kort tid (11 månader) för att göra en regelrätt utvärdering. Därför föreslås att det inom ramen för handlingsplanen görs en ny utvärdering i slutet av 2018.

Aktiviteterna står fast medan tidpunkterna är preliminära. Planen gäller i huvudsak under 2018.

Handlingsplanen

Aktivitet	Start	Klart	Ansvarig
Informationsmöte med utförare om modellens utvärdering, handlingsplanen m m.	2018-02-01	2018-02-28	Avdelningschef ÅO
Utvärdering nr 2 av hemtjänstmodellen.	2018-10-01	2018-12-31	Socialchef
Presentation av utvärdering nr 2 för socialnämnden.	2019-01-01	2019-02-28	Socialchef

Myndighetsutövning och beställning

Det är biståndshandläggarnas bedömning och beställning som ligger till grund för utförarnas uppdrag. Ersättningsmodellen underlättar för biståndshandläggarna i deras arbete så till vida att modellen ger en bättre kontroll över brukarnas behov, förbättrad kvalitet i uppföljningen, ökade möjligheter till kollegialt lärande och mindre behov av tid för att "förhandla" med utförare. Vissa behov återfinns dock inte i insatskatalogen. Samverkan mellan myndighet och utförare fungerar inte optimalt.

Krav och förväntningar på utförare behöver tydliggöras, liksom vilket stöd utförare kan förvänta sig av kommunen under leverans. Sammansättning och ersättningsnivåer i insatskatalogen behöver ses över. Samarbetet mellan biståndshandläggarna i syfte att finna gemensamma lösningar och därmed höja kvaliteten i hela systemet är en förbättringspotential. Tydliga spelregler för samverkan mellan beställare och utförare baserade på tillit behöver tillskapas.

Aktivitet	Start	Klart	Ansvarig
Förtydliga skrivningen om modellen och dess syfte, en pedagogisk beskrivning att a) Delge utförare i samband med introduktion b) Publicera i "Utförarportalen" tillsammans med frågor och svar, som uppdateras löpande.	2018-03-01	2018-04-30	Avdelningschef ÄO
Förtydligande av det gemensamma åtagandet såsom krav och förväntningar på utförare samt vilket stöd utförare kan förvänta sig av kommunen.	2018-03-01	2018-05-31	Avdelningschef ÄO
Fortsatt arbete inom biståndsenheten med att utveckla metoder för likartade bedömningar, riktlinjer och rutiner för kontroll av återrapporering.	2018-03-01	Tills vidare	Avdelningschef ÄO
Utveckling av metoder och arbetssätt som gynnar kollegial samverkan mellan biståndshandläggare i syfte att utveckla kvaliteten i modellen.	2018-03-01	Tills vidare	Avdelningschef ÄO
Återkommande dialog- och samverkansmöten med utförare med fokus på ersättningsmodellen.	2018-04-01	Tills vidare	Avdelningschef ÄO

Implementeringsprocessen

Ur rapporten: "De grundantaganden som gjordes i samband med införandet av modellen kommer att kunna infrias fullt ut. Det ställer emellertid krav på att samtliga aktörer i systemet som är satta att leverera omsorg om äldre och personer med funktionsvariationer kommer överens om modellens tillämpning, att tekniska lösningar stödjer utvecklingen och att en konstruktiv och respektfull dialog kommer till stånd".

Den samlade bedömningen är att förändringen inte varit optimal, till exempel har utförare inte uppfattat hela vidden av förändringen, tidsperioden för att genomföra förändringen underskattades. Olika utförare har kommit olika lång i förändringsprocessen. Utförare upplever över lag att grundtanken med den nya ersättningsmodellen är bra. De verkliga drivkrafterna är dock inte accepterade av alla. Nya utförare måste introduceras i modellen.

Mot bakgrund av vad som framkommit i utvärderingen, föreslås en kraftsamling i förändringsledningen för att driva klart förändringen och stödja utförarna i implementeringen av den nya modellen.

Aktivitet	Start	Klart	Ansvarig
Introduktion av modellen till nya utförare som inkluderar genomgång av modellen, dess syfte, praktisk hantering etc.	2018-04-01	Tills vidare	Enhetschef avtalsförvaltning
Verksamhetsbesök nr 1 av representant från avdelning äldreomsorg hos utförare i syfte att erbjuda praktisk och eventuellt också teknisk hjälp, genomgång av ersättningsmodellen och dess syfte etc. Målgrupp arbetsledning och medarbetare.	2018-04-01	2018-05-31	Avdelningschef ÄO
Verksamhetsbesök nr 2.	2018-08-01	2018-09-30	Avdelningschef ÄO
Vid behov: verksamhetsbesök nr 3.	2018-11-01	2018-12-31	Avdelningschef ÄO
Vid behov: Fortsatt verksamhetsbesök och genomgångar. Målsättning är att minimera behovet av särskilda åtgärder genom en fullgod introduktion, bra information på taby.se och fortlöpande samverkansmöten med möjlighet för båda parter att lyfta frågeställningar kring modellen, teknik o s v.	2019-01-01	Tills vidare	Avdelningschef ÄO

Digitala verktyg

Ur rapporten: *"De digitala verktygen tillsammans med andra rutiner för att rapportera in utförda insatser fungerar inte optimalt och skapar onödigt merarbete för utförarna. Det finns idag tekniska hinder som till viss del omöjliggör ett optimalt nyttjande av de digitala verktygen." Samt "Sträva efter att fånga all återrapportering direkt vid källan (Phoniro)".*

Aktivitet	Start	Klart	Ansvarig
Möte med Phoniro angående justering i applikationen.	2018-03-01	2018-03-31	Avdelnings- chef ÅO